

Cycle de vie d'un ticket ICADE

Auteur : **Maxime Gille**

Date : **02/03/2023**



SOMMAIRE

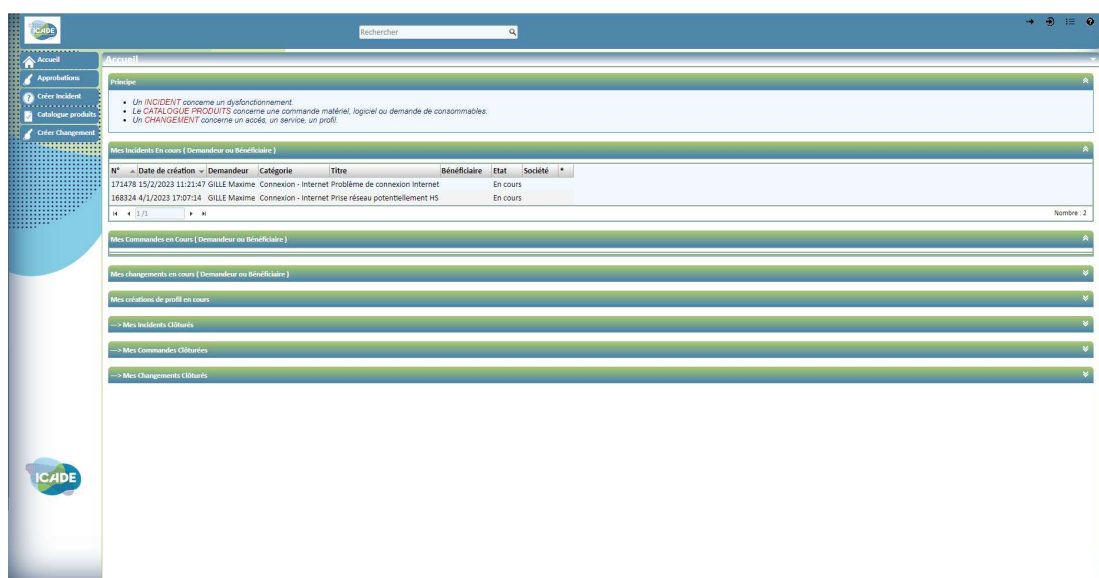
- **Comment nous joindre ?** P.3
 - Landesk P.3
 - Mail P.4
 - Téléphone P.4
 - Kiosque P.5
- **Résolution du ticket** P.6
 - Affectation P.6
 - Prise en main P.6
 - Clôture P.6

Comment nous joindre ?

Nos utilisateurs ont plusieurs façons de nous joindre en cas de problème sur leur poste. Ils peuvent tout d'abord ouvrir un ticket sur l'intranet via l'outil LANDESK, ils peuvent également envoyer un mail à l'adresse Easydesk, Nous appeler au numéro de téléphone Easydesk ou encore pour les utilisateurs du bâtiment OPEN un Kioque est ouvert de 8h30 à 18h.

LANDESK :

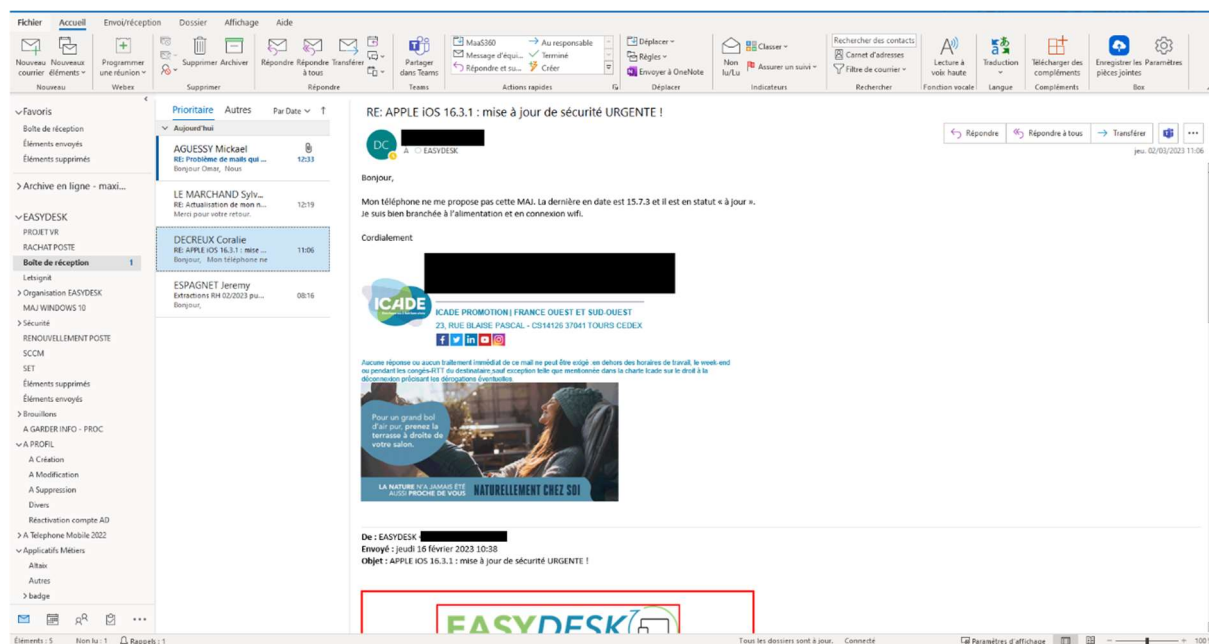
Via le portail intranet dans intranet > Applications > EASYDESK cela les envoie sur une page web LANDESK sur laquelle ils peuvent créer un ticket qui en fonction de sa catégorie sera affecté soit à EASYDESK soit aux équipes métiers.



The screenshot shows the 'Incident' creation form. It has a top bar with 'Enregistrer et fermer', 'Enregistrer', and 'Retour' buttons. The form is divided into three main sections: 'Détails de l'utilisateur', 'Détails du Bénéficiaire', and 'Détails de l'incident'. Each section contains fields for various details like Adresse, Ville, Code postal, Téléphone, and Actif. The 'Détails de l'incident' section also includes a 'Catégorie' dropdown and an 'Etat' dropdown set to 'Ouvert'. The ICADE logo is visible in the bottom left corner.

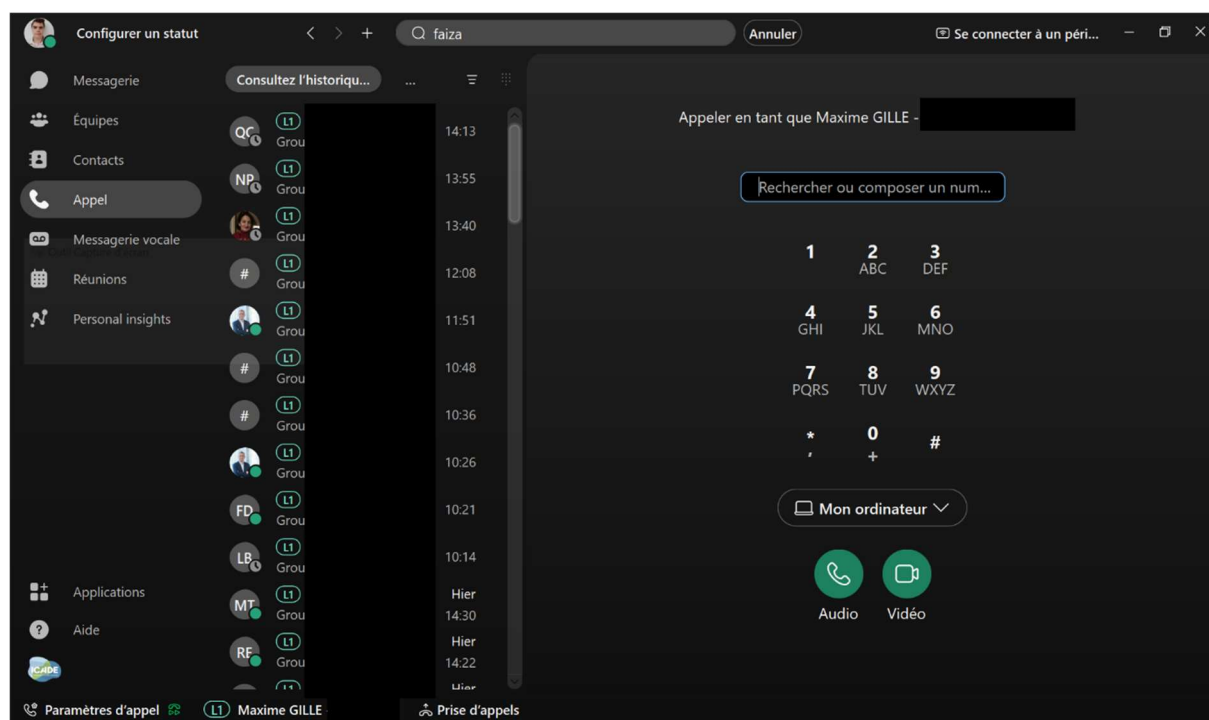
MAIL :

Via l'adresse mail EASYDESK les utilisateurs peuvent nous solliciter via un message détaillant leur problème, il sera alors détaillé dans les plus bref délais.



TELEPHONE :

En cas d'urgence les utilisateurs peuvent appeler un numéro qui est associé à EASYDESK qui se trouve sur une étiquette sur les postes. L'appel est directement transféré au technicien de chez EASYDESK via l'outil WEBEX :



KIOSQUE :

En ce qui concerne le kiosque qui se trouve seulement à open les utilisateurs peuvent venir nous solliciter à tout moment de 8h30 à 16h30.



Résolution du Ticket ?

Pour un exemple de résolution nous allons nous concentrer sur un ticket fais sur l'outil LANDESK.

Tout d'abord en tant que technicien les tickets nous apparaisse sous forme de liste que l'on peut regarder plus en détaille

Afficher les résultats de la requête - Console LANDESK Service Desk

Fichier Afficher Paramètres Raccourcis Fenêtres Aide

Requête Sélectionner un tableau de bord

Barre de raccourcis

Requête en cours

N° Incident	Date de création	Description	Catégorie	Type	Description	Etat	Assigné	Statut	Groupe
17204	02/03/2023 14.3	Logiciel - Adobe Acrobat	Logiciel - Adobe Acrobat	IMPOSSIBLE D'OUVRIR	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
17201	02/03/2023 14.2	Téléphone - Cisco Webex Teams	Téléphone - Cisco Webex Teams	accès reunion webex calendrier	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172190	02/03/2023 12.8	Matériel - Ecran	Matériel - Ecran	Connexion ordinateur	Bonjour,	En cours		SCADE MANAGEMENT	Easy De
172189	02/03/2023 11.4	Téléphone - Cisco Webex Teams	Téléphone - Cisco Webex Teams	Prise d'appel avec le client impossible	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172185	02/03/2023 11.3	Logiciel - MS Outlook	Logiciel - MS Outlook	Extraction carnet adresse sur Excel	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172173	02/03/2023 10.2	Securité - Fishing vs spam	Securité - Fishing vs spam	site emails professionnel inaccessible sur	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172162	02/03/2023 09.2	Logiciel - FOXT	Logiciel - FOXT	Installation FOXT impossible depuis le	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172161	02/03/2023 09.1	Connexion - Imprimante	Connexion - Imprimante	on ne reçoit les scans	Bonjour,	En cours		SCADE MANAGEMENT	Easy De
172005	28/02/2023 20.3	Matériel - Imprimante Konica	Matériel - Imprimante Konica	Installation pilote	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172005	28/02/2023 12.8	Téléphone - PB Syndicatisation Mobile	Téléphone - PB Syndicatisation Mobile	en lien avec le changement du mot de	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172003	27/02/2023 17.9	Logiciel - MS Outlook	Logiciel - MS Outlook	Mise à jour de Outlook	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172008	24/02/2023 12.8	Matériel - Imprimante KONICA	Matériel - Imprimante KONICA	Système d'envoi d'emails indisponible au	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172008	24/02/2023 11.1	Matériel - Imprimante KONICA	Matériel - Imprimante KONICA	paramétrage adresse mail PPM	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172004	24/02/2023 09.4	Logiciel - MS Outlook	Logiciel - MS Outlook	Problème synchronisation agenda	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172005	24/02/2023 09.0	Matériel - Clavier / Souris	Matériel - Clavier / Souris	Dysfonctionnement	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172003	20/02/2023 11.4	Connexion - Messagerie Outlook	Connexion - Messagerie Outlook	Recherche mail	Bonjour,	En cours		SCADE MANAGEMENT	Easy De
172008	20/02/2023 11.1	Matériel - Ecran	Matériel - Ecran	Ecran ne fonctionne pas	Bonjour,	En cours		SCADE MANAGEMENT	Easy De
172027	20/02/2023 06.4	Connexion - Imprimante	Connexion - Imprimante	Piloter connexion imprimante	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172006	15/02/2023 17.2	Connexion - Messagerie Outlook	Connexion - Messagerie Outlook	Accès à une partie de la Messagerie	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172007	14/02/2023 19.2	Matériel - Ordinateur Portable	Matériel - Ordinateur Portable	mon PC ne se met plus en veille après	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172008	13/02/2023 12.5	Téléphone - PB applicatif Mobile	Téléphone - PB applicatif Mobile	Démarrage d'une tablette tactile	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
172006	13/02/2023 10.0	Matériel - Imprimante Konica	Matériel - Imprimante Konica	Paramétrage	Bonjour,	En cours		SCADE MANAGEMENT	Easy De
172007	10/02/2023 09.2	Matériel - Ecran	Matériel - Ecran	écran défectueux	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
170948	03/02/2023 15.3	Matériel - Imprimante Konica	Matériel - Imprimante Konica	Imprimante en panne	Bonjour,	En cours		SCADE MANAGEMENT	Easy De
169656	20/02/2023 14.4	Matériel - Imprimante KONICA	Matériel - Imprimante KONICA	"En attente remplacement pièces	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
169455	20/02/2023 12.0	Téléphone - PB Syndicatisation Mobile	Téléphone - PB Syndicatisation Mobile	*** ATT RET PROBLE HG **	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
169207	24/01/2023 09.5	Vidéo Vidéo - Visio Conférence	Vidéo Vidéo - Visio Conférence	Salle Bâtiment LYON	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
169215	23/01/2023 09.5	Matériel - Ordinateur Portable	Matériel - Ordinateur Portable	"en attente retour matériel" * URGENT :	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
169009	18/01/2023 09.4	Matériel - Perte / Vol	Matériel - Perte / Vol	VOL PC ***** Déclaration de vol/perte :	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
168997	18/01/2023 10.3	Matériel - Perte / Vol	Matériel - Perte / Vol	Vol ordinateur	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De
168919	16/01/2023 16.1	Téléphone - Dépannage Mobile	Téléphone - Dépannage Mobile	*** ATT PLAINTE pour bloquer le tél	Bonjour,	En cours		SCADE MANAGEMENT	Easy De
168189	03/01/2023 11.3	Matériel - Ordinateur Portable	Matériel - Ordinateur Portable	"En attente retour matériel" Affichage	Bonjour,	En cours		SCADE PROTECTION	Easy De

Recherche actualisée le 02/03/2023 à 15:27

Nombre total d'incidents : 32

Easy Desk

Requêtes

GROUPE

CATALOGUE PRODUITS

REGIONS

MOBILE

Stats

TRAITEMENT DU JOUR

15:30 02/03/2023

Affectation :

Chaque ticket peut être affecté soit à un technicien en particulier voir à une nouvelle équipe si le sujet nécessite l'intervention d'autre équipe

Prise en main :

Afin de résoudre les incidents 2 outils de prise en main à distance sont à disposition. Le premier est SCCM qui grâce au nom de l'ordinateur et a une confirmation de l'utilisateur une prise en main est faisable. La seule condition est que l'utilisateur soit connecté au réseau LAN d'ICADE. Il est possible également d'utiliser l'outil ASSISTANCE RAPIDE de Microsoft si l'utilisateur n'a pas moyen de se connecter au réseau LAN mais qu'il possède un accès internet.

Clôture :

Tout d'abord que cela soit un appel, un mail ou un dépannage au KIOSKE, un ticket devra être créer par le technicien pour laisser une trace de son intervention. Dans la clôture il faut préciser toutes les actions faites sur le poste du user.